

## **Conditions particulières de Connections-Eurotrain SA**

Nos conditions particulières font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi »), et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

### **A. VOYAGES À FORFAIT**

Les conditions particulières suivantes sont d'application lorsque nous offrons en vente ou vendons des voyages à forfait en tant qu'organisateur ou, le cas échéant, détaillant.

Nous fournissons des informations de voyage complémentaires importantes et conseils de voyage utiles via les Questions fréquemment posées. Les Questions fréquemment posées complètent les présentes conditions particulières. Le voyageur s'engage à prendre connaissance du contenu de ce document avant chaque réservation. Les Questions fréquemment posées sont régulièrement actualisées par Connections afin de pouvoir mettre à la disposition du voyageur les informations les plus récentes et les plus précises. En cas de doute concernant le contenu des Questions fréquemment posées, le voyageur doit prendre contact avec Connections, avant la réservation, dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

#### **1. OFFRES**

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles. Les prix en ligne des billets d'avion sont des prix 'à partir de'.

Le voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat. Sauf stipulation contraire, nos offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation, qu'elles soient écrites ou orales. Sauf stipulation contraire, elles sont valables pendant 7 jours.

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que nous lui communiquons.

#### **2. MODALITES DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT**

2.1. Le voyageur fournit les informations demandées. Il est tenu de s'assurer que toutes les informations fournies sont correctes. Nous ne saurions être tenus responsables des conséquences préjudiciables pouvant résulter de la fourniture d'informations incorrectes ou incomplètes par le voyageur. Le voyageur renseigne également toute demande ou besoin particuliers.

2.2. Sauf stipulation contraire expresse, le contrat d'organisation de voyages se forme lorsque nous confirmons l'offre au voyageur, de manière définitive et sans réserve et, si un acompte est dû, lorsque le voyageur a payé cet acompte.

Lorsque le voyageur réserve par la procédure de réservation en ligne, ou par téléphone, le contrat d'organisation de voyage est formé dès que le voyageur reçoit une confirmation par email de la réservation qu'il a effectuée. Si le voyageur ne reçoit pas d'email de confirmation endéans les 15 minutes de la clôture de sa réservation, il prend contact avec le Customer Center.

#### **3. MISE A DISPOSITION DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

3.1. Les documents de voyage qui sont fournis pour un Service réservé en ligne sont délivrés à l'adresse e-mail communiquée par le voyageur lors de sa réservation. Les documents de voyage qui sont fournis pour un service réservé via le Travel Shop sont, pour autant que possible, immédiatement délivrés au voyageur. S'il n'est pas possible de remettre au voyageur les documents de voyage au moment de la réservation dans un Travel Shop, le voyageur sera invité à se rendre dans le Travel Shop afin de parcourir personnellement les documents de voyage, suite à quoi ils lui seront personnellement remis. Ce n'est que si le voyageur s'avère ne pas être joignable que les documents de voyage lui seront envoyés sous forme électronique à son adresse e-mail connue. Si le voyageur ne dispose pas d'une adresse e-mail ou si les documents de voyage doivent être délivrés sous une forme physique, Connections enverra les documents de voyage au Voyageur Principal par la poste. ou le voyageur sera contacté par téléphone pour venir chercher les documents de voyage dans le Travel Shop.

3.2. Dans le cas où des documents de voyage physiques sont exigés, ces documents sont envoyés à l'adresse indiquée par le voyageur lors de sa réservation.

Connections se réserve le droit de porter des frais en compte pour l'envoi des documents de voyage au voyageur. Ces frais sont mentionnés au moment de la réservation et n'entrent pas en ligne de compte pour un remboursement.

Les délais de livraison qui sont mentionnés lors de la réservation sont les délais moyens pour le traitement et la livraison à des destinations en Belgique. Si le voyageur n'a pas reçu les documents de voyage dans ce délai de livraison moyen, il doit en informer immédiatement Connections. Connections n'est pas tenue responsable dans le cas où le voyageur omet de le faire.

Connections n'assume aucune responsabilité si la livraison des documents de voyage est impossible en raison d'une erreur commise par le Voyageur lorsqu'il a complété ses données à caractère personnel.

#### **4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

4.1 Le prix couvre les services de voyage qui sont repris dans le contrat de voyage et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont nous ne pouvons raisonnablement avoir connaissance ou que nous ne pouvons raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que les taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrées,...

Le voyageur nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.

4.2 Nous nous réservons le droit de majorer le prix en cas d'évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou  
2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

En cas de baisse des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, nous aurons le droit d'imputer des frais administratifs. Nous ne justifions ces frais qu'à votre demande expresse.

Toute majoration de prix sera communiquée au voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

4.3 Sauf accord contraire, un acompte égal à 30% du prix total du voyage est dû au moment de la conclusion du contrat de voyage et le solde est payable au plus tard 6 semaines avant le départ.

Si le voyage comprend un vol, le montant du vol doit être immédiatement acquitté par le voyageur. Le paiement intégral du vol est nécessaire pour l'émission des billets.

Par dérogation à ce qui précède, et sauf accord contraire, le prix total de la réservation doit être acquitté immédiatement lorsque :

le contrat est conclu moins de 6 semaines avant la date de départ

le voyageur réserve via la procédure de réservation en ligne

la réservation a lieu dans le cadre d'une Campagne de promotion

4.4. Les paiements en espèces ne sont acceptés que si le prix du contrat de voyage ne dépasse pas 3.000 EUR. Si le prix du contrat de voyage atteint ou dépasse 3.000 EUR, le paiement en espèces est autorisé à concurrence de 10% du prix, avec un maximum de 3.000EUR.

4.5 Connections indique que le voyageur, en fonction des services réservés, peut dans certains cas recevoir un décompte de plus d'une partie pour une réservation, par exemple de Connections, d'un prestataire de services ou d'une autre partie qui peut apparaître sur le relevé de la carte de crédit ou le relevé bancaire du voyageur, même si le montant total porté en compte ne dépassera pas le prix total des services réservés.

4.6. Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 12% par an ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 10 % sur le montant du voyage impayé avec un minimum de 100 EUR.

La livraison des documents de voyage sera suspendue aussi longtemps que nos factures ne sont pas payées.

Alternativement, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, nous avons le droit de résilier le contrat de voyage avec effet immédiat et après mise en demeure, et ce sans préjudice du droit pour nous de réclamer un dédommagement du préjudice que la résiliation nous cause, avec au minimum les frais d'annulation spécifiés à l'art. 5. Les acomptes payés par le voyageur seront imputés à ce dédommagement.

4.7. Tout remboursement sera effectué sur le compte bancaire ou la carte de paiement (par exemple, une carte de crédit) du voyageur qui a été communiqué à Connections. Ce remboursement a lieu après déduction des frais de dossier et frais dus en vertu du contrat et des éventuelles indemnités qui seraient dues par l'assureur (sans préjudice de l'application éventuelle d'une franchise par l'assureur).

## 5. RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

5.1. L'annulation par le voyageur ne peut avoir lieu qu'en signant personnellement un document de résiliation dans le Travel Shop où il a réservé son voyage ou via le site web de Protections, ou en envoyant un e-mail au Travel Shop où la réservation a été effectuée, ou en adressant une lettre recommandée à l'adresse suivante :

Connections-Eurotrain SA

Luchthavenlaan 10

1800 Vilvoorde

Toute résiliation par le voyageur doit nous parvenir par écrit conformément à l'article 19 des présentes conditions particulières. Les résiliations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

En l'absence d'une annulation effectuée de la manière précisée ci-dessus, elle sera considérée comme non existante. La demande d'annulation de billets d'avion doit nous parvenir en temps voulu, c'est-à-dire dans les 48 heures minimum avant le début du vol. Le voyageur reconnaît que le fait d'introduire la demande dans les délais peut s'avérer être pertinent pour limiter les frais d'annulation. Si le Travel Shop de Connections ou le Customer Services Center est fermé, le voyageur doit contacter le Travel Shop à l'aéroport (ouvert du lundi à samedi de 6 h à 19 h, les dimanches et jours fériés de 7 h à 18 h). Le voyageur doit tenir compte de l'éventuel décalage horaire s'il se trouve à l'étranger.

Les annulations qui nous parviennent en dehors de nos heures de bureau sont réputées avoir été reçues le premier jour ouvrable suivant.

5.2. Tous les services réservés ne peuvent pas être automatiquement annulés. En principe, les réservations effectuées dans le cadre d'une Campagne de promotion ainsi que les réservations à des tarifs particulièrement avantageux ne sont pas annulables. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités d'annulation de certains Services, il doit se renseigner à cet effet, avant chaque réservation, dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

En cas d'annulation par le voyageur, nous appliquerons les frais d'annulation suivants :

## Transport aérien

Si le voyageur souhaite annuler les billets d'avion réservés avant leur émission, Connections portera en compte des frais administratifs s'élevant à 50 euros par personne si le prix total du billet s'élève à 500 euros ou moins, et à 100 euros par personne si le prix total du billet s'élève à plus de 500 euros.

En principe, sauf mention contraire expresse, les billets d'avion ne sont pas annulables après leur émission. En cas de billets d'avion non annulables, seules les taxes que Connections reçoit en retour de la ou des compagnies aériennes peuvent être remboursées, après déduction de frais administratifs s'élevant à 50 euros par billet.

Si une annulation s'avère toutefois être possible après l'émission selon les conditions de la ou des compagnies aériennes concernées, elle ne peut avoir lieu que moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que définies par cette ou de ces compagnies aériennes. En outre, le voyageur devra payer à Connections des frais administratifs s'élevant à 50 euros par billet si le prix total s'élève à moins de 350 euros, des frais s'élevant à 100 euros par billet si le prix total est de 350 à 700 euros et des frais s'élevant à 125 euros par billet si le prix total du billet s'élève à plus de 700 euros.

## Train

Les billets de train réservés peuvent être annulés moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que définies par la ou les compagnies ferroviaires.

En outre, le voyageur devra payer à Connections des frais administratifs s'élevant à 50 euros par personne.

## Voiture de location

Les voitures de location réservées peuvent être annulées moyennant le paiement de frais administratifs de 15 %, avec un minimum de 50 euros, par voiture de location si l'annulation est effectuée au plus tard 30 jours avant le début de la période de location, ou de 50 %, avec un minimum de 100 euros, par voiture de location si la modification est effectuée entre le 29<sup>e</sup> jour et le dernier jour avant le début de la période de location.

Les annulations ne peuvent en aucun cas être effectuées le jour où débute la période de location initialement prévue ; le prix total restera donc dû.

## Hôtels et autres hébergements

Sans préjudice des dispositions de l'article 5.2. des présentes Conditions particulières de voyage, toute annulation concernant un hôtel ou un autre type d'hébergement réservé via Connections donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

- 57 jours avant le départ : 15 % du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 50 euros par personne.
- 56-29 jours avant le départ : 50% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 100 euros par personne.
- 28-15 jours avant le départ : 70% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 150 euros par personne.

Les annulations demandées dans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement restera dû.

## Excursions

Sans préjudice des dispositions de l'article 5.2. des présentes Conditions particulières de voyage, toute annulation concernant une excursion réservée via Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, transferts, CityPass, etc.) donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

- 57 jours avant le départ : 10 % du prix total de l'excursion avec un minimum 40 euros par personne.
- 56-29 jours avant le départ : 25% du prix total de l'excursion avec un minimum 70 euros par personne.
- 28-15 jours avant le départ : 50% du prix total de l'excursion avec un minimum 100 euros par personne.

Les annulations demandées dans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'excursion restera dû. Connections tient à souligner que les excursions qui ne peuvent être réservées que nominativement (comme, sans s'y limiter, certains vols en hélicoptère, le Japan Rail Pass, des manifestations sportives, des spectacles culturels, etc.) ne sont toutefois pas annulables.

Dans le cas où nous agissons en tant que détaillant, les frais d'annulation de l'organisateur seront portés en compte, augmentés de nos frais administratifs de 50 EUR. Tout éventuel remboursement interviendra en déduction des frais d'assurance et de visa.

## 6. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

6.1. Toute modification doit être personnellement demandée par le Voyageur dans le Travel Shop où il a réservé son voyage ou via le Customer Service Center, s'il a réservé le voyage via le Customer Service Center ou en ligne. Si le Voyageur se trouve déjà à l'étranger, des modifications peuvent être demandées, moyennant une notification écrite par le Voyageur même.

Toutes les prestations ne peuvent pas automatiquement être modifiées et sont sujettes à disponibilité. Si le voyageur souhaite connaître les possibilités de modification de certains services, il doit se renseigner à cet effet, avant chaque réservation, dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

Toute modification du contrat par le voyageur entraînera des frais administratifs de 50 EUR par personne, en plus des éventuels frais administratifs de nos fournisseurs ou de l'organisateur si nous agissant comme détaillant.

Lorsque la modification demandée est indisponible ou si le prix varie trop et que le voyageur souhaite résilier le contrat de voyage, la résiliation sera soumise à nos conditions d'annulation. Les frais de modification seront en tout état de cause mis à charge du voyageur.

En principe, les réservations effectuées dans le cadre d'une Campagne de promotion ainsi que les réservations à des tarifs particulièrement avantageux ne sont pas modifiables.

6.2. Sauf indication contraire du voyageur, il est supposé que le voyageur souhaite les services les moins coûteux. Pour de tels services (par exemple, la « classe économique »), la possibilité de modification ou d'annulation sera souvent exclue par le fournisseur, de sorte que ces services ne pourront être fournis d'une autre manière ou à un autre moment ou lieu que ce qui a été convenu. Si le voyageur souhaite connaître les possibilités de modification et/ou d'annulation de certains services, il doit se renseigner à cet effet, avant chaque réservation, dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

6.3 Nous ne pouvons garantir que les modifications demandées par le voyageur, avant ou pendant le voyage, mais après la formation du contrat, puissent être effectuées. Lorsqu'elle est possible, toute modification d'une prestation du contrat sera soumise aux conditions suivantes, sans préjudice des frais administratifs éventuels de nos fournisseurs :

#### **Transport aérien**

Sauf mention contraire expresse, les billets d'avion ne sont pas modifiables après leur émission. Si une modification s'avère toutefois possible, nous porterons en compte des frais administratifs de 50 EUR par billet en plus des indemnités contractuelles fixés par la compagnie aérienne.

Les billets d'avion non émis sont en principe modifiables. Dans ce cas, porterons également en compte des frais administratifs de 50 EUR par billet.

#### **Train**

En principe, sauf mention contraire expresse, les billets de train réservés ne sont pas modifiables. Si une modification s'avère toutefois être possible selon les conditions de la ou des compagnies ferroviaires concernées, elle ne peut avoir lieu que moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que définies par cette ou ces compagnies ferroviaires.

Pour chaque modification, le Voyageur devra payer à Connections des frais administratifs s'élevant à 50 euros par personne.

#### **Voiture de location**

Les modifications concernant les voitures de location réservées ne peuvent être effectuées que selon les conditions de la ou des entreprises de location de voitures concernées et moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que définies par cette ou ces entreprises de location. Les modifications ne peuvent en aucun cas être effectuées le jour où débute la période de location initialement prévue ; le prix total restera donc dû.

Des frais administratifs de 50 EUR par voiture de location seront dû à Connections.

#### **Hôtels ou autres hébergements**

Toute modification concernant un hôtel ou un autre type d'hébergement réservé via Connections donnera lieu des frais administratifs de 50 euros par dossier.

Par « modifications » au sens de cet article, on n'entend pas un changement d'hôtel ; cela concerne toute autre modification (comme un changement de type de chambre et/ou un changement de date dans le même hôtel). Un changement d'hôtel est considéré comme une annulation au sens de l'article 5.2. des présentes Conditions particulières de voyage.

#### **Excursions**

Sans préjudice des dispositions de l'article des présentes Conditions particulières de voyage, toute modification concernant une excursion réservée via Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, vols en hélicoptère, transferts, CityPass, etc.) donnera lieu à des frais administratifs de 50 euros qui seront dus à Connections.

## **7. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR**

7.1 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications mineures au contrat, une fois qu'il est formé. Dans ce cas, nous en informerons le voyageur par support durable.

7.2 Nous nous réservons également le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans le contrat.

7.2 Lorsque des modifications significatives doivent être apportées au contrat ou lorsque le prix doit être augmenté de plus de 8%, conformément à l'article 20 de la Loi, le voyageur est tenu de nous informer de sa décision dans un délai de 7 jours à partir de la communication de la modification. En fonction des circonstances, ce délai peut être modifié. A défaut d'acceptation expresse de la modification, le contrat sera résilié de plein droit.

## **8. CESSION DU CONTRAT**

8.1. En cas de cession du contrat, et à condition que nous ayons pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent, sans préjudice de l'article 8.3. Le voyageur est avisé que dans certains cas, ces frais de cession peuvent équivaloir au prix de réservation d'une nouvelle prestation de voyage.

La cession n'est effective qu'après confirmation par Connections.

#### **Billets de transport**

Sauf mention contraire, les billets de transport (tels que billets de train et d'avion) du voyageur ne sont ni cessibles, ni remboursables.

8.2. Le cédant doit nous informer de toute demande de cession minimum 7 jours avant le départ et communiquer toutes les données qui sont nécessaires pour l'exécution de la cession.

8.3. Toute cession donnera lieu au paiement de 50 EUR de frais administratifs, par personne

## 9. NON-CONFORMITE ET ASSISTANCE

9.1. Le voyageur a l'obligation de nous informer sans retard de tout défaut de conformité qu'il constate sur place. Toute réclamation afférente à la non-conformité du forfait sera appréciée par nous en fonction des circonstances concrètes et de la nature du forfait réservé.

Les réclamations sont adressées de la façon suivante :

Par téléphone

Au Travel shop ou au Customer Service Center où le voyage a été réservé.

Si le Travel shop Connections ou le Customer Service Center est fermé, le voyageur doit contacter le Travel Shop à l'aéroport (ouvert du lundi au samedi de 6h à 19h, les dimanches et jours fériés de 7h à 18h) au numéro de téléphone 02 / 486 02 72.

Le Voyageur doit tenir compte de tout décalage horaire s'il est à l'étranger.

Par mail

Au Travel shop ou au Customer Service Center où le voyage a été réservé.

Le Voyageur doit tenir compte de tout décalage horaire s'il est à l'étranger.

9.2. Le cas échéant, le voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. S'il adresse sa réclamation au détaillant et/ou notre représentant local, il s'engage à toujours nous adresser cette réclamation en copie.

Le voyageur est conscient que s'il ne nous informe pas correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de nous priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront alors être à sa charge.

## 10. REponsabilité

10.1 Nous sommes responsables de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsque nous agissons comme organisateur. Nous n'avons pas cette responsabilité lorsque nous agissons comme détaillant.

10.2 Notre responsabilité est limitée à trois fois le prix du forfait, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de notre part. Si l'un des services de voyage qui compose le forfait est soumis à une convention internationale, notre responsabilité est limitée conformément à cette convention internationale.

10.3 Nous ne sommes jamais responsables de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le voyageur réserverait sur place sans nous en aviser (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

## 11. INFORMATION GENERALE EN MATIÈRE DE FORMALITES DE VOYAGE

11.1 Le voyageur doit être en possession de documents d'identité valables pour se rendre dans le pays visité. Dans certains cas une carte d'identité suffit, dans d'autres cas un passeport international valable jusqu'à 6 mois au moins après la date de retour prévue est obligatoire et dans d'autres cas encore un passeport valable et un visa.

11.2 Alors que nous essayons d'informer le voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage (par exemple : autorisation de voyage ESTA pour les voyageurs qui voyagent vers et/ou via es Etats-Unis ; visa de transit, KIDS ID, passeport biométrique ou à lecture optique, etc.). Les mineurs doivent être en possession de leur propre preuve d'identité avec photo, et d'un passeport international le cas échéant. Certaines communes délivrent pour les enfants la nouvelle carte électronique « KIDS-ID », pour laquelle le délai d'attente peut aller de 3 à 4 semaines. Les voyageurs de nationalité belge peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet du SPF Affaires étrangères, section « Voyager à l'étranger ».

Le voyageur non belge a l'obligation de s'informer auprès de son Ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. Nous déclinons toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur à cet égard.

11.3 Le voyageur qui conclut le contrat de voyage a l'obligation de nous informer sur sa nationalité ainsi que celle des voyageurs pour qui il conclut le contrat et de nous communiquer toute information utile qui pourrait avoir des conséquences sur les documents de voyage requis.

## 12. SANTE

12.1. Nous ne pouvons pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs. Le voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie.

12.2 Le voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à effectuer le voyage choisi. Le voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement nous en informer. Nous nous réservons le droit de refuser de fournir un voyage à un voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, celui-ci s'avère ne pas être apte à y participer.

12.3 Il est vivement recommandé au voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du voyage, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le forfait. Nous ne saurons être tenu de préjudice moral ou corporel résultant de la négligence du voyageur.

12.4. En matière de santé et de sécurité, il est recommandé aux citoyens belges de consulter le site web du SPF Affaires étrangères.

### **13. PROTECTION INSOLVABILITE**

Comme l'exige la loi, nous disposons d'une garantie financière fournie par le Fonds de Garantie Voyages, Rue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, afin de rembourser vos paiements et d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité. De plus amples informations sont disponibles à ce sujet dans les Questions fréquemment posées ou sur le site web du Fonds de Garantie Voyages : <http://www.gfg.be>

### **14. ASSURANCES FACULTATIVES**

14.1. Des circonstances imprévues peuvent avoir pour conséquence que le voyageur se voit dans l'obligation de reporter, voire d'annuler son voyage. Pour limiter les implications financières d'un tel report ou d'une telle annulation, le voyageur peut souscrire une assurance annulation et/ou assistance.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que les coûts et le montant de la couverture, sont mentionnés à titre purement indicatif sur le Site web de Connections. Dans le cas où le voyageur souscrit une police d'assurance auprès de la compagnie Protections, le numéro de dossier mentionné sur le bon de commande de Connections fait également office de numéro de police. Les déclarations doivent être directement introduites auprès de la compagnie d'assurance, conformément aux conditions de la police.

Il est possible d'obtenir de plus amples informations sur la souscription d'une assurance annulation et/ou assistance sur les sites <http://www.protections.be> et <http://www.connections.be> ou via le(s) conseiller(s) en voyages dans les Travel Shops ou au Customer Service Center.

14.2. Nous ne pouvons en aucun cas rembourser une assurance réservée par notre intermédiaire.

### **15. RESPONSABILITE ASSURANCE**

Notre responsabilité est couverte par AG Insurance

### **16. VOLS**

16.1 Les horaires de vols communiqués dans nos offres sont formulés sous toutes réserves. Tout changement d'horaire sera communiqué au plus vite au voyageur.

La réservation de vols avec correspondances est opérée sur la base du « minimum connecting time » (temps minimum de correspondance), tel qu'établi par les compagnies aériennes.

16.2 L'identité du transporteur effectif sera indiquée sur les documents de voyage fournis au voyageur en application du Règlement européen 2111/2005.

16.3 Le voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. Nous ne saurons être tenus responsables en cas d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du voyageur.

16.4 Le cas échéant, le voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou de dégâts causés à ses bagages auprès de la compagnie aérienne qui exécute le vol concerné.

16.5 Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

### **17. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)**

Nous collectons vos données conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles (2016/679)- (« RGDP »).

Les données personnelles que vous nous fournissez sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion prestations (article 6.1.b du Règlement). A ces fins, vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par nous pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, [par courrier électronique ou postal].

Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière.

Vos données sont conservées pendant une durée 8 années à partir du 1<sup>er</sup> janvier suivant la date de retour.

En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. Ces droits peuvent être exercés en nous envoyant un courrier/mail, mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance.



Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

## 18. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire, toute notification dans le cadre du contrat de voyage doit être faite par écrit aux adresses suivantes :

Par lettre : Luchthavenlaan 10, 1800 Vilvoorde

Par email : au Département Customer Care de Connections- [qualitycontrol@connections.be](mailto:qualitycontrol@connections.be)

## 19. LITIGES

Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.

## B. VENTE SÉPARÉE DE SERVICES DE VOYAGES

Lorsque nous vendons séparément un seul service de voyage au sens de l'article 71 de la Loi, les dispositions suivantes s'appliquent.

### 1. OFFRES

L'article A.1 s'applique.

### 2. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT

Nous agissons comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur du service de voyage lorsque la réservation est confirmée.

Le voyageur fournit les informations demandées. Il est tenu de s'assurer que toutes les informations fournies sont correctes. Nous ne saurions être tenus responsables des conséquences préjudiciables pouvant résulter de la fourniture d'informations incorrectes ou incomplètes par le voyageur. Le voyageur renseigne également toute demande ou besoin particuliers.

### 3. REponsabilité

Nous ne sommes jamais responsable de l'exécution du service de voyage.

### 4. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

L'article A.4 s'applique.

### 5. RÉsILIATION, MODIFICATION ET CESSIOn PAR LE VOYAGEUR

Le service de voyage n'est résiliable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Toute résiliation, demande de modification ou de cession par le voyageur doit nous parvenir conformément aux articles A.5.1 et A.5.6.. Les demandes d'annulation, de modification ou de cession qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

### 6. PROTECTION INSOLVABILITE

L'article A.13 s'applique.

### 7. VOLS

L'article A.16 s'applique.

### 8. PROTECTION DES DONNÉES (RGDP)

L'article A.17 s'applique.

### 9. NOTIFICATIONS

L'article A.18 s'applique.

### 10. LITIGES

L'article A.19 s'applique.

Les versions précédentes (13/08/2014, 20/10/2014, 01/01/2015 et 16/11/2017) des présentes Conditions particulières de voyage peuvent être obtenues, sur simple demande, via [customercare@connections.be](mailto:customercare@connections.be)